

# CURRICULUM VITAE

## INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	<b>Lucia di lasio</b>
E-mail	<b>I.diasio@lineacomune.fi.it</b>
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	10/05/1973

## POSIZIONE RICOPERTA

**PROJECT MANAGER PRESSO LINEA COMUNE SPA**

## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

Da gennaio 2008 – aprile 2017

**Responsabile del Numero Verde Lavoro della Città Metropolitana di Firenze**  
*presso Linea Comune spa – Firenze*

Servizio informativo e di orientamento per l'area lavoro della Città Metropolitana di Firenze, con particolare attenzione ai servizi riguardanti le politiche attive del lavoro erogati dai Centri per l'Impiego.

Mi occupo della gestione della commessa, gestione relazioni con la Direzione Lavoro della Città Metropolitana di Firenze, monitoraggio e qualità, supervisione e coordinamento attività formative.

Da gennaio 2007- in corso

**Responsabile del Contact Center multiente e multicanale 055055**  
*presso Linea Comune spa – Firenze*

055055 è il Contact Center multiente, multicanale integrato del territorio fiorentino, al quale aderiscono i Comuni di Bagno a Ripoli, Fiesole, Firenze, Scandicci, Sesto Fiorentino e l'Unione dei Comuni del Chianti (Barberino Val d'Elsa, San Casciano Val di Pesa e Tavarnelle Val di Pesa).

Il servizio accoglie, informa, ascolta, indirizza e orienta l'utente su uffici e servizi degli Enti aderenti, risolve le richieste più semplici (chi, dove, quando e come), trasferisce al II livello quelle più specialistiche e/o personalizzate, fa da centralino e gestisce prenotazioni, segnalazioni, reclami e lamentele da parte dell'utenza. Gestisce in media 330.000 contatti l'anno, dei quali il 94% sono risolti al I livello. Mi occupo della gestione della commessa, gestione delle relazioni con gli Enti pubblici aderenti e con il fornitore erogatore del servizio, monitoraggio e qualità, supervisione e coordinamento attività formative, progettazione estensioni del servizio, strutturazione e avvio operativo del servizio personalizzato per un nuovo Ente

DA gennaio 2007 a maggio 2014

**Referente Area Servizi Linea Comune.it**

*presso Linea Comune spa – Firenze*

Progettazione di un modello di area servizi condiviso e integrato tra tutti gli Enti aderenti al Centro Servizi Territoriale Linea Comune, impostazione piano di coinvolgimento degli Enti, implementazione e personalizzazione dell'area servizi per la Provincia di Firenze, il Comune di Firenze e il Comune di Sesto Fiorentino.

Da 2012 a 2013

**Consulente FORMEZ**

Collaborazioni con il Formez nell'ambito del Percorso Formativo "Front Office chiavi in mano".  
Incarico di docenza su "La multicanalità e gli strumenti per la gestione del rapporto con il cittadino - CRM e Knowledge Management"

Da gennaio 2005 a dicembre 2006

**Figura di Staff nell'Area Comunicazione-Sezione Progetti del Comune di Firenze**

Supporto nella realizzazione e gestione della redazione integrata dell'Area Comunicazione (struttura ad hoc per il coordinamento e la gestione dei processi di comunicazione in un'ottica multicanale).

Responsabile definizione processi di gestione dei canali di comunicazione interna ed esterna e delle tipologie di monitoraggio.

In particolare mi sono occupata dei seguenti progetti:

**PROGETTO CALL CENTER LINEA COMUNE 055055**

Progettazione dei processi di gestione e dei requisiti di servizio del Call Center Linea Comune 05555, il centro unico di contatto degli Enti pubblici del territorio fiorentino per richieste di informazioni, raccolta di segnalazioni e reclami.

Coordinamento e supporto per lo sviluppo e la personalizzazione delle piattaforme di gestione dei contatti (CRM) e dei contenuti informativi (KMS - Knowledge Management System).  
Monitoraggio sull'andamento del canale e sulla qualità del servizio.

**PROGETTO CRM per URP**

Progettazione e implementazione di un sistema di gestione dei contatti, dei canali e dei processi personalizzato per gli URP del Comune di Firenze.

**PROGETTO EUROPEO INTERREG IIIC "GRANDS TRAVAUX"**

Riferimento europeo per il Comune di Firenze nel ruolo di esperto di comunicazione locale per interventi di comunicazione sul progetto tramvia, partecipazione ai tavoli di coordinamento europei organizzati dal progetto, gestione del progetto lato comunicazione, membro della Commissione scientifica del progetto.

Gestione del progetto educativo "Dall'omnibus alla tramvia" integrato tra l'Area Comunicazione, la Direzione Istruzione, l'Assessorato alla Mobilità e alla Pubblica Istruzione del Comune di Firenze con alcune scuole elementari del Quartiere 4 e del Quartiere 1.

**PROGETTO REVISIONE RETE CIVICA**

Supporto nella progettazione e realizzazione di un prototipo per la nuova rete civica del Comune di Firenze (analisi, definizione di un modello di contenuti informativi e di gestione degli stessi).

**PROGETTO E-MOVE (e-democracy in area mobilità)**

Impostazione della fase di avvio del progetto di e-democracy e-move e gestione delle relazioni con il CNIPA.

- Da gennaio 2001 a dicembre 2003 **Progettista presso Lebelleforme s.r.l, studio di moda, comunicazione e immagine**  
 Progettazione allestimenti di spazi espositivi (stand, corner, negozi), progetto immagine coordinata dell'azienda, organizzazione di fiere.  
 Alcuni Progetti: Allestimento Tendenze della fiera Texworld (Parigi) 2001, 2002, 2003, Area tendenze e progettazione della comunicazione per la fiera "Bogotá Fashion" (Bogotá) 2002.
- Da gennaio a giugno 2001 **Collaborazione presso il CSPE** (Centro Studi per la Progettazione Edilizia) di Firenze.
- Da gennaio a giugno 2000 **Consulente presso Pitti Immagine s.r.l.**  
 Studio delle tendenze evolutive delle manifestazioni fieristiche di settore e proposta progettuale di un nuovo modello funzionale, organizzativo e di comunicazione da adottare.
- Da 1995 a 1998 **Collaborazione presso il Laboratorio di Comunicazioni Visive** della Facoltà di Architettura, Università degli Studi di Firenze  
 Organizzazione di eventi culturali, convegni e conferenze sulla comunicazione visiva, il design e l'architettura.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 2017 **Certificazione PRINCE 2 Foundation in Project Management** rilasciata da APMG International
- 2013 **Corso di specializzazione** su "Monitoraggio Qualità & Coaching per migliorare le prestazioni del Contact Center" erogato da Vanguard Communications
- 2011 **Corso di specializzazione** su "Conoscenze e skill vitali per la corretta gestione di Contact Center" erogato da Vanguard Communications
- 2010 **Corso di specializzazione** su "Il Contratto di Outsourcing di Servizi di Contact Center nella Pa" erogato da Soiel International
- 2009 **Corso di perfezionamento su Tecniche e Strumenti per il Project Management** presso la SDA Bocconi di Milano
- 2004 **Master Universitario di II Livello In Management Pubblico** presso la SDA Bocconi di Milano  
 Tematiche maggiormente affrontate: *posizionamento strategico delle PA, corporate governance, politiche della comunicazione pubblica, indagini di customer satisfaction, processi di produzione dei servizi (back office) e di erogazione dei servizi (front office) e relativa integrazione, politiche di marketing mix, marketing territoriale, organizzazione del lavoro e gestione del personale, analisi e reingegnerizzazione dei processi, economia pubblica, programmazione e controllo, finanza e appalti.*
- 2002 **Abilitazione** all'esercizio della professione di architetto conseguita presso l'Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Architettura
- 2000 **Laurea in Architettura** (vot. 110/110 e lode) conseguita presso l'Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Architettura, Dipartimento di Tecnologie e Architetture del Design "Pier Luigi Spadolini".  
 Tesi di Laurea: " *Il ruolo delle nuove tecnologie nell'evoluzione degli eventi fieristici specializzati*".  
 L'indirizzo di specializzazione seguito durante il corso di laurea e nella tesi finale è stato l'area della comunicazione e design.

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Da 2014 -in corso	<p><b>Socio fondatore dell'Associazione "Sapere Mediterraneo"</b>          "Sapere Mediterraneo" è un'Associazione Culturale senza scopo di lucro, che si prefigge di promuovere lo sviluppo economico, turistico, sociale e culturale dei Paesi che si affacciano sul Mediterraneo, attraverso la realizzazione di iniziative comuni che, grazie all'economia digitale, la circular economy, l'ambiente, lo sviluppo locale, le imprese private, gli enti pubblici e gli strumenti per il miglioramento della produttività individuale e aziendale, conducano alla riscoperta di valori e saperi, valorizzando identità, diversità e specificità locali.</p>
Dal 2013 – in corso	<p><b>Partecipazione a benchmarking</b> con Enti pubblici nazionali e locali aventi ad oggetto tematiche riguardanti il contact center, al fine di condividere know how ed esperienze.</p>
Da 2004 -in corso	<p><b>Membro del network MMP</b> (Management Pubblico) della SDA Bocconi          Nell'ambito di tale network, relatore nel convegno organizzato a marzo 2006 dal titolo "La comunicazione nei servizi pubblici locali: il caso della nuova tramvia di Firenze".</p>

## CAPACITA' E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA	Italiana
ALTRE LINGUE	<b>Inglese</b>
Capacità di lettura	buona
Capacità di scrittura	buona
Capacità di espressione orale	buona

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	<p>Attitudine a lavorare in team in ambienti multiculturali ed in contesti complessi; esperienza acquisita grazie alla partecipazione a progetti nazionali ed internazionali, sia in ambito privato, sia con Pubbliche Amministrazioni e nei quali la comunicazione e la capacità di gestire gruppi di lavoro, contemperando anche le esigenze individuali, costituiscono garanzia di successo degli stessi.</p> <p>Ottime capacità di ascolto, analisi e individuazione di soluzioni a problematiche anche complesse.</p> <p>Buone capacità di parlare in pubblico, esperienza acquisita sia attraverso la partecipazione a seminari e convegni, sia come docente sui temi della multicanalità e del CRM.</p> <p>Ottime capacità di comunicazione e di mediazione acquisite grazie all'esperienza lavorativa e al costante contatto con diverse tipologie di interlocutori (enti pubblici a vari livelli, operatori di front e back office, cittadini, professionisti, ecc).</p>
-----------------------------------	---

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<p>Competenze nell'organizzazione, gestione e coordinamento di risorse umane.          Capacità di lettura e analisi di contesti e strutture organizzative complesse          Capacità di pianificazione e controllo e competenze nella gestione di progetti anche complessi          Competenze nella strutturazione e gestione di documenti di progetto (presentazioni, report, analisi, strutture dati, business plan, piano costi, ecc.)          Competenze nella pianificazione della comunicazione pubblica (redazione di piani di comunicazione, definizione mappa stakeholder, individuazione tools e metodi di comunicazione per informare, educare e coinvolgere i target groups, definizione di piani di azione, ecc).          Ottime capacità di problem solving e di gestione dello stress, capacità di lavorare in situazione di emergenza e risolvere i contrattempi, acquisite grazie alla gestione di servizi di front office per la Pubblica Amministrazione          Autonomia decisionale e nella gestione del lavoro, definendo priorità e rispettando le scadenze e gli obiettivi prefissati.          Leadership, Inclinação all'innovazione, senso di responsabilità e affidabilità, grande flessibilità.</p>
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	<p>Conoscenza di Office (word, Excel, power point), Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, Internet e Posta elettronica, CRM Ars Remedy, OpenCMS</p>
PATENTE O PATENTI	<p>Patente B</p>